



ÖRV–Akademie **ADVANCED**

Modul 6 > 11. – 13. Oktober 2012

Modul 7 > 8. – 10. November 2012

Ein effektives, zielführendes Marketing ist ohne Mitarbeiterqualität, die auf einer effizienten Mitarbeiterentwicklung basiert, nicht möglich. Wir haben diese zwei Bereiche, die über Erfolg oder Misserfolg einer Organisation entscheiden, miteinander verbunden.

Die ÖRV-Akademie ADVANCED baut auf das in den ersten fünf Modulen angeeignete Fachwissen der Teilnehmer. In beiden Modulen ADVANCED wird das bereits internalisierte Wissen auf den neuesten Stand gebracht und auf höchstem Niveau erweitert. Weiters erfolgt ein intensiver Austausch der Erfahrungen über Best Practice Beispiele.

ÖRV–Akademie *ADVANCED*

2012



Das Modul 6 behandelt die Erstellung von Personalentwicklungsplänen mit dem Ziel, die besten Mitarbeiter zu finden und zu halten. Da die Branche mit immer größeren Personalengpässen konfrontiert wird, muss die Personalqualität von innen heraus entwickelt werden.

Reisebüros bieten ähnliche Produkte zu ähnlichen Preisen. Die Differenzierung zur Konkurrenz erfolgt über eine herausragende Dienstleistung und eine aktive Marktbearbeitung.

Im Modul 7 werden die klare Abgrenzung zur Konkurrenz, innovative -auf einzelne Filialen herunter gebrochene- Marketing-Konzepte und effiziente Wege zur Positionierung erarbeitet.

Die Umsätze liegen noch immer auf der Straße und warten auf den, der sie aufnimmt. Wie bleiben wir beim Kunden in Erinnerung? Wie wird der Kunde zum aktiven Mitglied eines Empfehlungsnetzwerks? Wie fördern wir den Aufbau langfristiger Kundenbeziehungen? Wie fallen Kaufentscheidungen des Kunden und wie können wir als Reisebüro den Bedarf nach unseren Dienstleistungen festigen? Wie gehen wir mit dem digitalen Kunden um?

Modul 6 – Führung und Entwicklung von Winner-Teams

- Employer Branding: Akquisition von herausragenden Beratern
- Grundlagen für Talente- und Kompetenzmanagement im Reisebüro
- Messbarkeit von Mitarbeiterqualität in der Dienstleistung
- Definition von Soll- und Ist-Kompetenzen in Verkaufseinheiten
- Kooperatives Lernumfeld Reisebürofiliale
- Innovatives Wissensmanagement im Reisebüro: Dokumentation und Weitergabe
- Masterstellenplan – Stellenbeschreibungen und Anforderungsprofile
- Förderung eigendynamischer Weiterentwicklung von Mitarbeitern

Modul 7 – Marketing: Neues Denken bringt neue Kunden

- Unser Produkt braucht jeder! oder: Verkauf findet immer und überall statt!
- Dienstleistungsqualität im Schaufenster
- Empfehlungsmarketing im Reisebüro: Word of mouth – World of mouse
- Chancen des digitalen Kunden
- Chancen und Risiken von Social-Media-Plattformen
- Vision auf Basis des Kompetenzmodells einer Filiale oder Abteilung
- Strategiefestlegung und Businessmodelle in Vertriebseinheiten
- Eigenveranstaltungen mit Pull-Funktion
- Analyse von lokalem Kaufverhalten: Produktvergleich, Informationsverhalten, Loyalität
- emotionalisierte Kunden: genau für mich + genau jetzt + genau hier

Um ein sehr hohes Ausbildungsniveau zu gewährleisten, haben alle Teilnehmer die ÖRV-Akademie absolviert oder verfügen über mehrjähriges branchenspezifisches Erfahrungswissen und Führungskompetenz.

Termine: 11. -13. Okt. und 08. -10. Nov 2012, zwei Module à 3 Tage, jeweils Donnerstag Beginn 13 Uhr bis Ende Samstag 13 Uhr.

Teilnahmegebühr: für ÖRV-Mitglieder € 1.380 pro Teilnehmer exkl. USt.; für Nicht-Mitglieder € 1.680 pro Teilnehmer exkl. USt., inklusive Unterlagen, Zertifizierung, Seminargetränke, Kaffeepausen und Mittagessen; exklusive Anreise und Übernachtung.

Anmeldung / Information: Christian Widerna / Office Manager, TTC Training Center GmbH, Email: info@ttc.at, Telefon: 01/317 25 00-73372, Fax: 01/319 93 67-372

Die Mindestteilnehmerzahl beträgt 8 Personen, maximal können 15 Personen teilnehmen.

Zahlungsbedingungen: Alle angegebenen Teilnehmergebühren sind netto zuzüglich 20% USt. Die Rechnungslegung erfolgt nach dem ersten Modul.

Stornobedingungen: Bei Absage bis zum 15. Tag vor dem ersten Modul verrechnen wir 10% der Teilnehmergebühr, danach 80%.

Seminarleitung: Markus Ehrensberger

Die ÖRV-Akademie ADVANCED ist eine Kooperation des Österreichischen Reisebüroverbandes mit dem TTC Training Center.

